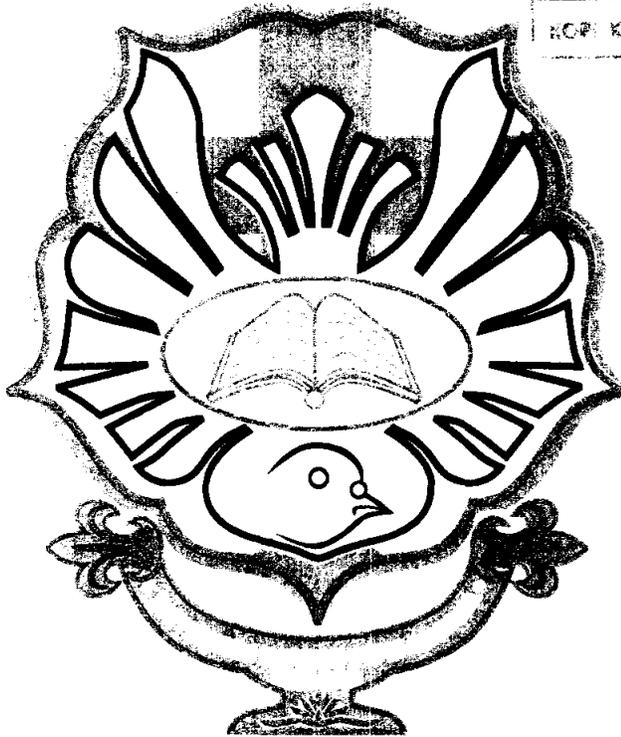


# MANFAAT TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI

NO. INDEKS	1050/13
TGL. PENYUSUNAN	5-3-2013
NAMA PENYUSUN	FB-a F&L M
KOP. KE	FB



OLEH :

**FELIX HARTANTO L**

**3203003347**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2007**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

MAKALAH

MANFAAT *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI

OLEH :

FELIX HARTANTO LIMENA

3203003347

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM PENILAI



PEMBIMBING, Adi Susanto, SE Tanggal 24 Januari 2007

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang ditulis oleh : Felix Hartanto Limena

NRP : 3203003347

Telah diuji pada tanggal 31 Januari 2006 dan dinyatakan LULUS oleh Ketua Tim Penguji.

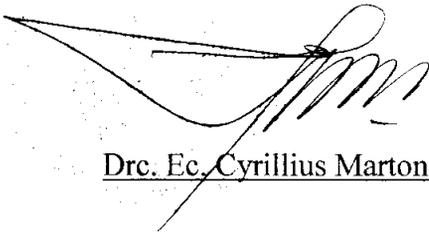
Ketua Tim Penguji :



Lindrawati, SE., S.Kom., M.Si.

Mengetahui :

Dekan,



Drc. Ec. Cyrillius Martono, M.Si.

Ketua Jurusan,



Dyna Rachmawati, SE., M.Si., Ak.

## KATA PENGANTAR

Terima kasih atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa. Penulis bersyukur karena dapat menyusun dan menyelesaikan makalah tugas akhir ini. Adapun maksud dan tujuan penyusunan makalah ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan makalah tugas akhir ini terdapat kekurangan-kekurangan yang seharusnya dibenahi. Untuk itu saran dan kritik dari semua pihak akan diterima dengan tangan terbuka.

Makalah tugas akhir ini tidak dapat tersusun tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusunan makalah tugas akhir ini, yaitu :

1. Bpk. Drs. Ec. Cyrillius Martono, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Dyna Rachmawati, SE, Msi, AK, selaku Kepala Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Adi Susanto, SE, selaku dosen pembimbing, dimana dalam berbagai kesibukannya masih sempat meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan perhatian kepada penulis dari awal hingga terselesaikannya penulisan makalah ini.

4. Semua dosen yang telah memberikan pendidikan, ilmu dan wawasannya secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulisan makalah tugas akhir ini.
5. Papa, mama, dan adik tercinta yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan makalah dan tugas akhir ini.
6. Teman-teman yang telah memberikan dorongan selama proses penyusunan makalah ini.

Akhir kata, penulis ingin mempersembahkan makalah tugas akhir ini kepada semua pihak baik keluarga maupun seluruh dosen dan semua teman-teman. Terima kasih atas dukungan, dorongan, perhatian, kesabaran, dan pengertian yang telah diberikan.

Surabaya, Januari 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAKSI.....	v
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan.....	1
1.2 Pokok Bahasan.....	3
1.3 Tujuan Pembahasan.....	3
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	4
2.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....	4
2.2 Pengertian Kualitas.....	5
2.3 Kualitas Kinerja.....	6
2.4 Karakteristik dan Prinsip <i>Total Quality Mangement</i> .....	6
2.5 Karakteristik Mutu.....	8
2.6 Karakteristik Kinerja Yang Efektif.....	8
2.7 Kriteria <i>Total Quality Management</i> .....	9
2.8 Kriteria Mutu.....	9
2.9 Kriteria Kualitas Kinerja.....	10
2.10 Keunggulan Menerapkan <i>Total Qualiyu Management</i> .....	13
2.11 Langkah-Langkah <i>Total Quality Management</i> .....	14
BAB 3 : PEMBAHASAN.....	16
3.1 Manfaat <i>TotalQuality Management</i> .....	16

BAB 4 : SIMPULAN.....18

DAFTAR KEPUSTAKAAN



## ABSTRAKSI

Di era globalisasi, perusahaan-perusahaan bersaing secara ketat untuk mempertahankan eksistensinya. Perusahaan dapat menggunakan *Total Quality Management* untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi. *Total Quality Management* adalah suatu sistem manajemen yang berfokus pada orang yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkesinambungan dengan cara memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus.

Kualitas kinerja organisasi dapat dinilai dari faktor keuangan dan faktor non keuangan. Faktor keuangan dapat terlihat pada peningkatan laba, pengembalian modal, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan keuangan perusahaan. Faktor tersebut bersifat jangka pendek. Sedangkan faktor non keuangan lebih berfokus pada kualitas produk, kepuasan pelanggan; dan faktor ini lebih bersifat jangka panjang.

Penerapan *Total Quality Management* akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan ini akan membentuk tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi terhadap produk perusahaan, dan ini merupakan suatu nilai tambah, yang pada akhirnya akan berpengaruh juga pada peningkatan kinerja keuangan perusahaan. Jadi, baik dari faktor keuangan maupun faktor non keuangan, keduanya merupakan suatu kesatuan manfaat dari penerapan *Total Quality Management* yang kemudian akan tercapai peningkatan kinerja organisasi.